



**CONTRALORÍA**  
GENERAL DE BOYACÁ

2024

**INFORME**

ENCUESTAS DE  
SATISFACCIÓN



## CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivos
3. Mecanismos de Recolección de Información
4. Formato Encuesta Realizada (Encuestas de Satisfacción)
5. Análisis de resultados
6. Diagnóstico de la imagen institucional de la Contraloría General de Boyacá
7. Correctivos
8. Recomendaciones

## 1. INTRODUCCIÓN

La Contraloría General de Boyacá, en su compromiso con la participación ciudadana como un derecho fundamental de la comunidad, trabaja para fomentar el desarrollo y el control social de la gestión pública. En este marco, promueve la cooperación y el diálogo con la ciudadanía a través del uso de herramientas de control, colaboración y la creación de espacios de interacción, con el propósito de garantizar un flujo de comunicación constante y directo.

La imagen institucional no solo se refiere a los aspectos visuales de una organización, sino también a las percepciones intangibles que las personas asocian con atributos como el valor, la calidad y la conveniencia del servicio ofrecido. Es un reflejo del impacto y la confianza que genera en la ciudadanía.

En este contexto, para esta Contraloría resulta fundamental conocer la percepción de los usuarios sobre su imagen institucional. Por ello, el presente informe tiene como objetivo evaluar la calidad de la atención brindada a los ciudadanos, mediante el análisis de los resultados de una encuesta de satisfacción aplicada para valorar la gestión realizada durante la vigencia 2024.

## 2. OBJETIVOS

### **General**

Evaluar y calificar la calidad de la atención brindada al ciudadano por la Contraloría General de Boyacá durante la vigencia 2024, a través de la aplicación de 100 encuestas dirigidas a diferentes grupos de interés.

### **Específicos**

- Analizar y tabular los resultados de las muestras
- Valorar la calidad del servicio prestado
- Identificar los puntos débiles críticos para mejorar en atención al ciudadano
- Formular un plan de mejoramiento (de ser necesario)

### 3. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para realizar el análisis de la imagen institucional en la Contraloría General de Boyacá, correspondiente a la vigencia 2024, se recopilaron datos mediante la aplicación de 100 encuestas dirigidas a los grupos de valor, realizadas de manera presencial.

Dicha encuesta, constituye una herramienta para evaluar la percepción ciudadana y la calidad del servicio ofrecido por la Entidad. Las muestras se recolectaron en la Ventanilla Única de Correspondencia y durante las actividades de Participación Ciudadana, espacios donde se tiene un contacto directo con los usuarios.

Los resultados obtenidos permiten identificar fortalezas y áreas de mejora en la atención al ciudadano y en la consolidación de la imagen institucional, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza y la transparencia en la gestión pública.

## 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Para la Contraloría General de Boyacá, es de gran importancia conocer el nivel de aceptación y satisfacción de la ciudadanía, respecto de los servicios que prestamos, con el propósito de tomar las acciones necesarias para mejorar nuestro servicio.

Dado lo anterior, lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta:

<b>Fecha:</b> Día:	Mes:	Año:
<b>Sexo:</b> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	<b>Municipio:</b>	

1) Marque a continuación con una "X", en qué rango de edad se encuentra.

- A. 13 a 18
- B. 19 a 30
- C. 30 a 41
- D. 42 a 50
- E. Mayor de 51

### IMAGEN Y FAVORABILIDAD

2) Marque a continuación con una "X" en cada una de las siguientes preguntas según considere.

Descripción	SI	NO
¿La Atención del personal de la Entidad fue amable?		
¿El personal estuvo dispuesto a solucionar su necesidad?		
¿Sintió que nuestro equipo respondió con prontitud su consulta?		
¿La orientación dada por los funcionarios fue clara?		
¿Se dio solución a sus necesidades?		
¿Hay posibilidades de que vuelva a acudir a los servicios de la Contraloría General de Boyacá?		

3) ¿Qué imagen tiene usted de los funcionarios de la Entidad?

- A) Favorable
- B) Desfavorable

- 4) En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es excelente, ¿qué tan satisfecho está con los servicios de la CGB?

1	2	3	4	5

- 5) En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es excelente, califique los siguientes aspectos del funcionario que lo atendió.

Descripción	1	2	3	4	5
Presentación personal					
Amabilidad					
Calidad del Servicio					
Actitud de servicio					
Lenguaje claro y sencillo					
Grado de conocimiento del funcionario					

7. Califique de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es excelente, los siguientes aspectos de la infraestructura de la Entidad

Descripción	1	2	3	4	5
Señalización					
Comodidad de las instalaciones					
Limpieza					
Orden					
Seguridad					

8. Si tiene alguna queja, sugerencia o felicitación para la Entidad, escríbala a continuación.

--

Gracias por su colaboración

## 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo con la información recolectada con los usuarios de la Contraloría General de Boyacá sobre la percepción de la imagen institucional, se desarrolló un plan detallado de análisis y tabulación de datos. Este proceso permitió observar y evaluar cada aspecto relevante con un enfoque integral y sistemático.

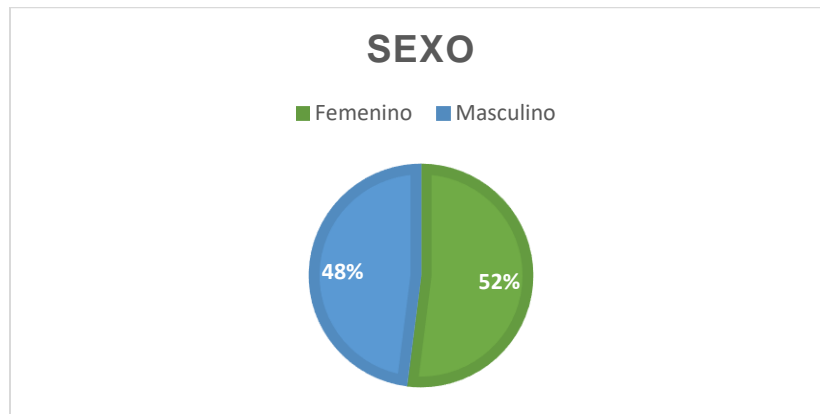
Las 100 encuestas aplicadas incluyeron la participación de 52 mujeres y 48 hombres, originarios de diversos municipios del Departamento de Boyacá, tales como Zetaquirá, Jericó, Tunja, Chiquinquirá, Páez, Santana, Santa Sofía, Iza, Ciénega, Nuevo Colón, Chivatá, Belén, entre otros. Esta distribución permitió obtener una muestra representativa de las distintas regiones, reflejando la diversidad geográfica y social del departamento.

En cuanto a los rangos de edad, se identificó que la mayor afluencia de usuarios corresponde a personas entre los 30 y 41 años, seguidas por aquellas en el rango de 42 a 50 años. Por el contrario, se observó una menor recurrencia de usuarios en los rangos de 13 a 18 años, lo que sugiere que este grupo etario acude con menor frecuencia a los servicios ofrecidos por la Entidad.

Estos resultados brindan una visión clara sobre los principales grupos de interés que interactúan con la Contraloría General de Boyacá y permiten identificar tendencias que son fundamentales para el diseño de estrategias orientadas a fortalecer la atención y la percepción de la imagen institucional.

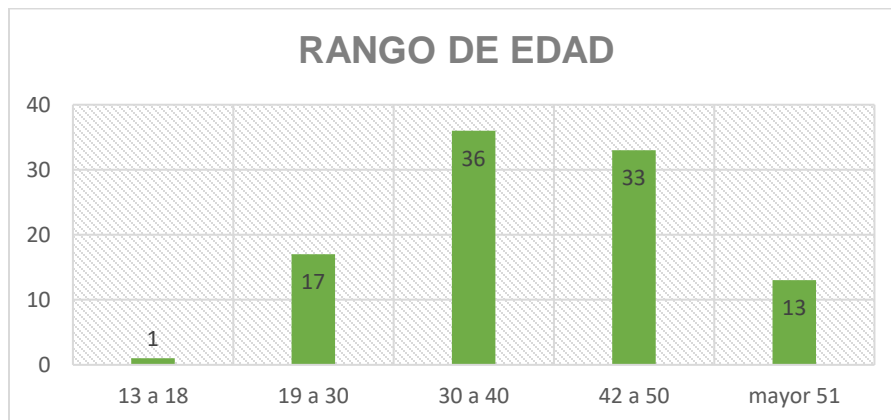


Imagen N°1 Porcentaje de hombres y mujeres encuestados



Fuente: Elaboración propia a partir de tabulación de datos

Imagen N°2 Rango de edades



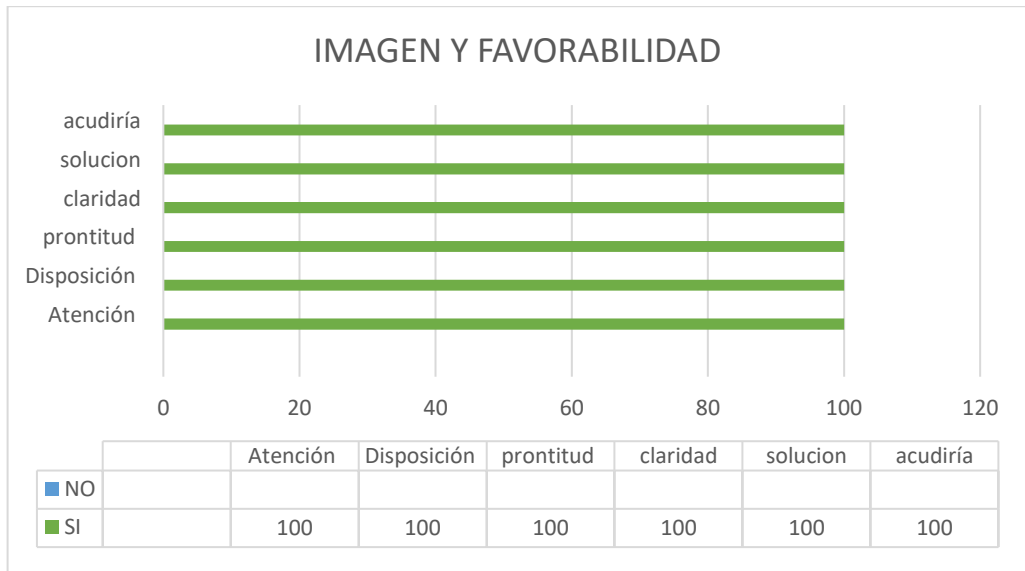
Fuente: Elaboración propia a partir de tabulación de datos

Respecto del primer cuestionamiento, correspondiente a: “marque con una “X” en cada una de las siguientes preguntas según considere”, se verificó lo siguiente:

El 100 % de los encuestados manifestó que volvería a acudir a los servicios ofrecidos por la Contraloría General de Boyacá. De igual forma, todos los participantes calificaron de manera positiva la atención recibida, destacando que esta fue clara, oportuna y caracterizada por la buena disposición y amabilidad del personal encargado.

Estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, evidenciando el compromiso de la Entidad con la calidad en la prestación de sus servicios y su enfoque en brindar una atención eficiente y centrada en el ciudadano.

*Imagen N°3 Imagen y favorabilidad*



*Fuente: Elaboración propia a partir de tabulación de datos*

En relación con la percepción sobre la imagen de los funcionarios de la Entidad, el 100 % de las personas encuestadas expresó una opinión favorable acerca de la calidad del servicio recibido. Asimismo, destacaron la humanidad y amabilidad demostrada por el personal, aspectos que contribuyen significativamente a generar confianza y satisfacción en los usuarios.

Estos resultados evidencian que el equipo humano de la Contraloría General de Boyacá desempeña un papel fundamental en la consolidación de una imagen institucional positiva, gracias a su profesionalismo, empatía y disposición para atender las necesidades de la ciudadanía.

*Imagen N°4 Imagen que tienen los usuarios de la Entidad*



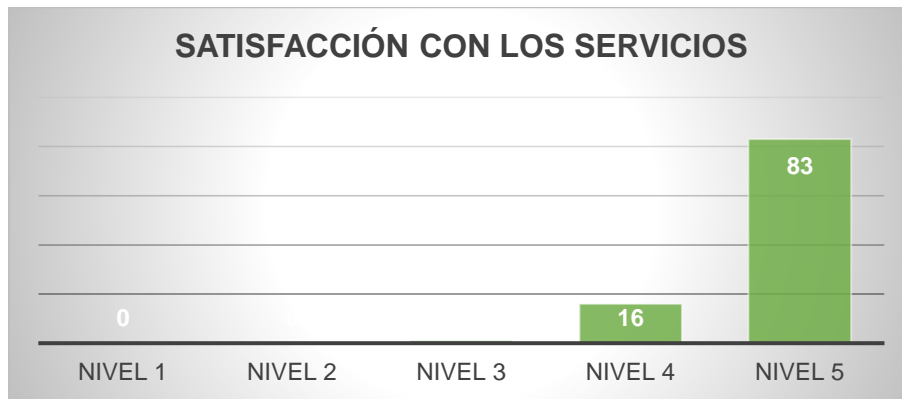
*Fuente: Elaboración propia a partir de tabulación de datos*

En relación con la pregunta: “**¿Qué tan satisfecho está con los servicios de la Contraloría General de Boyacá?**”, los ciudadanos debían calificar su experiencia utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 representaba "muy malo" y 5 "excelente". Las respuestas fueron clasificadas en las categorías: insuficientes, deficientes, regulares, sobresalientes y excelentes, según el puntaje otorgado.

Los resultados revelaron que el 83 % de los usuarios calificaron su experiencia como **excelente (5)**, mientras que el 16 % la consideraron **sobresaliente (4)**. Estos datos reflejan un nivel de satisfacción notablemente alto entre los usuarios, evidenciando que la calidad de los servicios ofrecidos por la Entidad cumple con las expectativas de la mayoría de los ciudadanos.

El elevado porcentaje de opiniones positivas subraya el compromiso de la Contraloría General de Boyacá con la excelencia en la atención al ciudadano y su capacidad para generar una percepción favorable en quienes acuden a sus servicios.

Imagen N°5 Satisfacción con los servicios



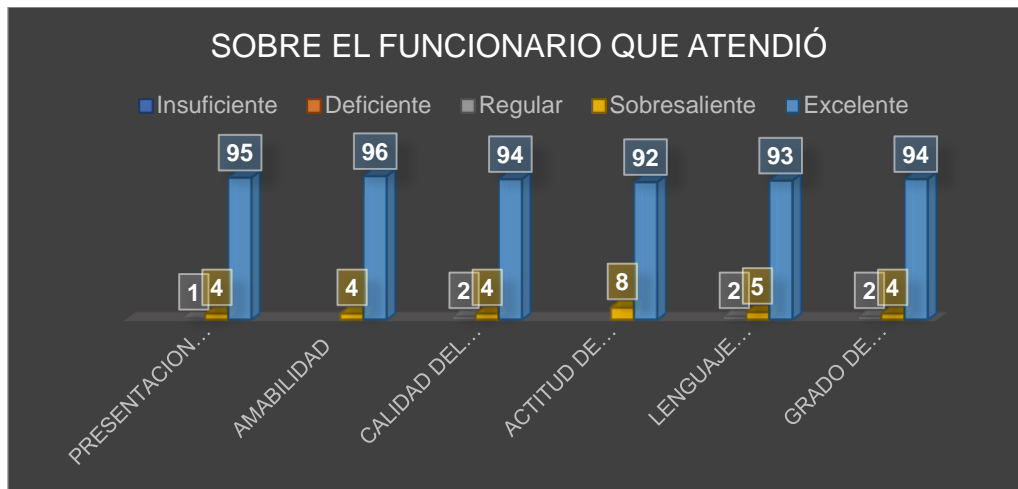
Fuente: Elaboración propia a partir de tabulación de datos

En respuesta a la pregunta: **"En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es excelente, califique los siguientes aspectos del funcionario que lo atendió"**, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **Presentación personal:** El 95 % de los ciudadanos calificó este aspecto como excelente (5).
- **Amabilidad:** El 96 % de los encuestados seleccionó la opción excelente (5).
- **calidad del servicio y grado de conocimiento:** El 94 % de los encuestados seleccionó la opción excelente (5).
- **lenguaje claro y sencillo:** En promedio el 92 % de los encuestados seleccionó la opción excelente (5), reflejando un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

Estos resultados evidencian un desempeño destacado de los funcionarios en los diferentes aspectos evaluados, lo que demuestra un compromiso con la calidad del servicio y la satisfacción del ciudadano.

Imagen N°6 Percepción del funcionario que lo atendió

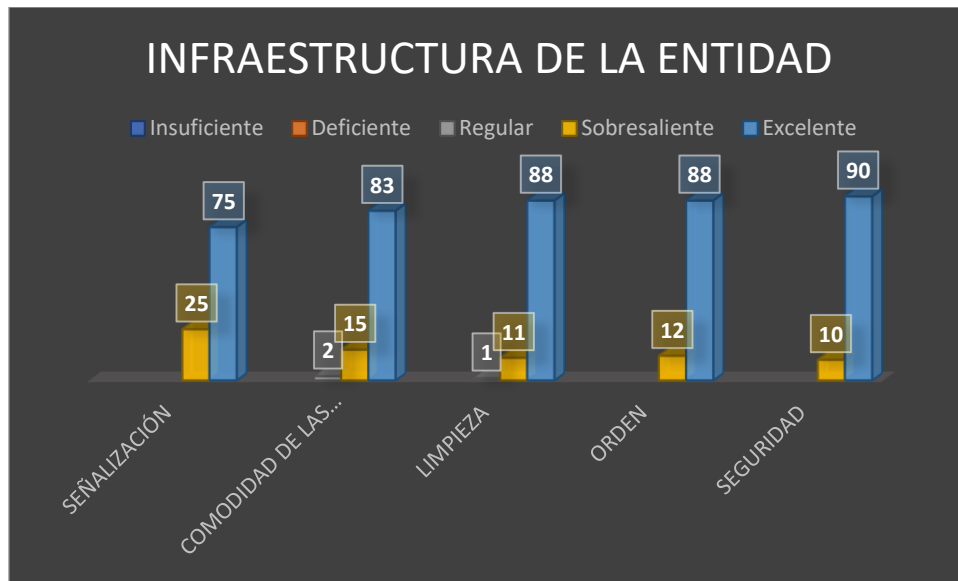


Fuente: Elaboración propia a partir de tabulación de datos

Por otro lado, en relación con la **señalización** y la **comodidad de las instalaciones** de la Contraloría General de Boyacá, el 75 % de las personas encuestadas calificaron la señalización de la entidad como excelente. Esto refleja que la demarcación de las instalaciones cumple con las leyes y resoluciones vigentes en materia de señalización, orientadas a garantizar la seguridad, integridad y salud de las personas tanto en el ámbito laboral como en espacios públicos.

Así mismo, los resultados muestran que, en términos generales, los ciudadanos encuestados coinciden en sus opiniones respecto a la **comodidad, orden y limpieza** de las instalaciones. Entre el 83 % y el 90 % de los encuestados afirmaron que estos aspectos son gestionados de manera excelente. Esto evidencia que las estrategias implementadas por la entidad, a través de la Subdirección de Bienes y Servicios, han sido eficaces, especialmente en la planificación de horarios de limpieza y la adecuada distribución de las actividades operativas.

Imagen N°6 Percepción del funcionario que lo atendió



Fuente: Elaboración propia a partir de tabulación de datos

Dentro de las sugerencias y felicitaciones más relevantes de los ciudadanos, se encuentran las siguientes:

1. “Excelente atención, mejorar el sitio de espera a los usuarios”
2. “Felicitaciones, excelencia y calidad. Éxitos y bendiciones”
3. “El personal de la Contraloría muy amable y prestos a servir”
4. “Que se continúen con estas capacitaciones, son muy importantes para nuestra comunidad”
5. “Muy amables en recepción”
6. “Me gustaría felicitarlos porque se da a entender los temas y las charlas son dinámicas”
7. “Felicitaciones por el buen y respetado trato con los usuarios”
8. “Se aclara que la calificación va dirigida a ventanilla única”
9. “Felicitaciones, que sean más seguidas, excelente capacitación”

Por lo anterior, es importante destacar que el 100 % de los comentarios recibidos fueron positivos. Los encuestados valoraron y reconocieron de manera destacada los diferentes aspectos de la gestión realizada.

## 6. DIAGNÓSTICO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ

A continuación, se presenta el diagnóstico derivado de la matriz DOFA, basada en los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios que recurren a los servicios de la Contraloría General de Boyacá (CGB).

### FORTALEZAS

- **Imagen positiva de los funcionarios:** Los encuestados destacan la competencia de los funcionarios de la CGB, quienes demuestran un alto nivel de conocimiento en su área y una disposición para atender las necesidades de los ciudadanos.
- **Buen servicio al cliente:** Se valora de manera positiva la calidad en la atención recibida por parte de los funcionarios, lo que contribuye a una experiencia satisfactoria para los usuarios.

### OPORTUNIDADES

- **Mejora de la imagen institucional:** Gracias a la retroalimentación directa de los ciudadanos, la Contraloría tiene la posibilidad de fortalecer aún más su imagen, alcanzando una valoración óptima de sus servicios.
- **Infraestructura en mejora continua:** Las recientes mejoras en las instalaciones de la entidad han influido positivamente en la percepción de los usuarios, mejorando la comodidad y accesibilidad.

## DEBILIDADES

- **Necesidad de capacitación en servicio al cliente:** A pesar de la buena disposición de los funcionarios, se detecta la necesidad de fortalecer las competencias en servicio al cliente, con el objetivo de estandarizar y mejorar la atención.
- **Limitaciones para encuestas digitales:** El perfil demográfico de los usuarios (adultos de entre 42 y 50 años, y mayores de 51 años) presenta una barrera en la adopción de herramientas digitales para la recolección de opiniones, dificultando la obtención de datos de manera eficiente.

## AMENAZAS

- **Falta de conocimiento entre los jóvenes:** Se observa una baja familiaridad con los servicios ofrecidos por la Contraloría, especialmente entre adolescentes (14-17 años) y jóvenes adultos (18-28 años). Este desconocimiento limita la participación de este grupo en los servicios disponibles.




## 7. CORRECTIVOS

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos del análisis de la imagen institucional, se plantean las siguientes acciones correctivas:

PROPUESTA DE MEJORA	ACCIONES	RESPONSABLE
Informar a la ciudadanía por los diferentes canales de comunicación sobre la labor misional de la Contraloría General de Boyacá.	Mediante material de apoyo dar a conocer la oferta institucional. Publicación en redes sociales y página web explicando las funciones y competencias de esta Contraloría.	Secretaría General – Participación Ciudadana
Desarrollar de forma digital la encuesta de imagen institucional.	Establecer link de participación, que puede ser implementado mediante google forms y/o página web.	Secretaría General – Participación Ciudadana

## 8. RECOMENDACIONES

- Capacitar a los funcionarios de la entidad en atención al ciudadano, con el fin de cumplir los objetivos institucionales.
- Realizar boletines informativos y crear productos audiovisuales para dar a conocer la gestión de la entidad.
- Es importante que, a la hora de atender a los ciudadanos ya sea en las instalaciones de la CGB o en las capacitaciones se utilicen términos coloquiales para generar mayor entendimiento.

Elaboró: 

*Paula Ximena Rodríguez Orozco*

*Asesora de Participación Ciudadana*

Aprobó: 

*David Suárez Gómez*

*Secretario General*



**Secretaría  
General**